

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Penerapan Pelayanan BMT Marhamah Purworejo

Berdasarkan data yang telah penulis kumpulkan, dari landasan teori dan pembahasan pada bab sebelumnya, peneliti menyajikan analisis data tentang penerapan pelayanan di BMT Marhamah Cab Purworejo. Pelayanan merupakan salah satu hal yang penting untuk menunjang kemajuan lembaga keuangan syariah, begitupun dengan BM T Marhamah Cab Purworejo. Allah berfirman dalam Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159

فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا
مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Yang artinya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”.

Berdasarkan ayat diatas, dijelaskan bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam [pelayanan](#) yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahan lembutannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

Pelayanan yang diberikan oleh BMT Marhamah Cab Purworejo yaitu juga dengan memberikan *Service Exellent* kepada nasabahnya, yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan dalam memenuhi kebutuhan nasabah dengan terus mengupayakan penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan nasabah agar tercapainya kepuasan nasabah. Nasabah yang puas dengan pelayanan yang baik akan terciptanya loyalitas kepada BMT Marhamah Cab Purworejo.

Selain *Service Exellent*, BMT Marhamah Cab Purworejo juga memberikan pelayanan dengan system Jemput Bola, yaitu dimana pegawai BMT melayani nasabah dengan mendatangi nasabah yang tidak bisa mendatangi langsung BMT Marhamah Cab Purworejo. Sehingga pelayanan BMT Marhamah Cab Purworejo bisa dilakukan dimanapun. Biasanya sistem Jemput Bola ini dilakukan oleh marketing BMT Marhamah Cab Purworejo.

Tentunya setiap perusahaan atau lembaga keuangan memiliki standar pelayanannya sendiri-sendiri, termasuk BMT Marhamah Cab Purworejo. Standar pelayan BMT Marhamah Cab Purworejo itu sendiri adalah sebagai berikut :

1. *Tangibles*

- a. Pegawai BMT Marhamah Cab Purworejo terutama teller dan accounting yang letaknya didepan (*frontliner*) harus mengenakan pakaian yang sudah ditetapkan BMT Marhamah Cab Purworejo, rapi, dan juga bersih. Dalam melakukan pelayanan teller wajib menerapkan 3S (salam,sapa,senyum). Pelayanan yang diberikan BMT Marhamah Cab Purworejo tidak hanya di kantor BMT Marhamah, tetapi BMT Marhamah Cab Purworejo juga memberikan pelayanan dengan system jemput bola untuk nasabah yang tidak bisa datang ke BMT Marhamah Cab Purworejo. Jadi pelayanan BMT Marhamah bisa diberikan dimanapun dengan pelayanan maksimal seperti dikantor.
- b. Di BMT Marhamah terdapat *frontliner*, tempat transaksi antar nasabah dan teller. Di BMT Marhamah Cab Purworejo juga ada kursi tempat nasabah mengantri dalam transaksi, namun sayang tidak ada sarana seperti tv, koran, atau majalah untuk menghilangkan kejenuhan ketika nasabah sedang mengantri antrian transaksi. Di

BMT Marhamah juga tersedia ruang untuk bertemu tamu BMT Marhamah Cab Purworejo

2. *Responsivness.*

Apabila ada nasabah yang mengeluh perihal pelayanan BMT Marhamah Cab Purworejo yang kurang maka BMT Marhamah akan dengan cepat memberikan penjelasan se detail mungkin perihal yang dikeluhkan oleh nasabah,

3. *Assurance.*

Di BMT Marhamah Cab Purworejo memiliki pegawai pelayanan yang baik dan harus bisa dan cakap dalam menguasai bidang pekerjaan yang ditanganinya. selain harus bisa dan cakap dalam bidang pekerjaan BMT Marhamah Cab Purworejo, semua pegawai BMT Marhamah Cab Purworejo diharuskan tau apa saja produk BMT Marhamah cab Purworejo. Terutama teller karena teller yang setiap harinya bertugas melayani nasabah, membantu nasabah yang hendak membuka tabungan, atau transaksi lain dan juga tempat nasabah menyampaikan keluhan. Dengan kemampuan menguasai semua produk BMT Marhamah Cab Purworejo dan keunggulan keunggulannya itu bisa membangun kepercayaan nasabah untuk bekerjasama.

4. *Reliability.*

Di BMT Marhamah Cab Purworejo terdapat standar pelayanan, diantaranya seperti penampilan diri, kebersihan dan kerapian ruang kerja, sikap ramah, sopan, sabar dalam melayani nasabah, dan mengutamakan kepentingan nasabah.

5. *Emphaty.*

- a. Pegawai BMT Marhamah Cab Purworejo dalam melayani nasabahnya dengan tidak *diskriminatif* (membedakan) antara nasabah yang satu dengan yang lain.
- b. Untuk membangun hubungan yang baik dengan nasbah biasanya pegawai BMT Marhamah Cab Purworejo mendatangi rumah nasabah BMT, walaupun hanya sekedar menanyakan kabar dan mengobrol.¹

Sebaiknya BMT Marhamah Cab Purworejo juga melakukan pengukuran tingkat kepuasan nasabah. Pengukuran tingkat kepuasan nasabah bukan hanya menunggu jika ada komplain dari nasabah tapi dapat di lakukan dengan hal sebagai berikut:

¹ Wawancara dengan petugas mbak Aslikhatul BMT Marhamah Cab Purworejo pada 9 Mei 2017

a. System keluhan dan saran.

Metode ini untuk memantau kepuasan pelanggan dengan cara memberikan kesempatan seluas luasnya kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Media yang di gunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar dan saluran telepon bebas pulsa.

b. Survei kepuasan nasabah

Umumnya penelitian mengenai kepuasan nasabah pelanggan banyak di lakukan melalui metode survei dengan mengajukan pertanyaan (*kuisisioner*) kepada para pelanggan. Melalui *survei*, perusahaan akan mendapatkan tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menanti terhadap para nasabah.

c. *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan orang untuk berpura pura menjadi pelanggan, kemudian pelanggan bayangan tersebut menyampaikan temuan temuannya mengenai kelemahan dan kekuatan dalam melayani pelanggan. Selain itu juga, ia dapat mengamati atau menilai cara perusahaan dalam menangani setiap keluhan.

d. *Last Customer Analysis*

Merupakan metode memantau dengan cara menghubungi pelanggan yang telah berhenti atau beralih ke lembaga keuangan lain. Mereka di hubungi untuk memperoleh informasi tentang alasan mereka berpindah ke lembaga keuangan lain.

4.2 Pelayanan BMT Marhamah Cab Purworejo Sudah Sesuai Standar Pelayanan

Dari penjelasan mengenai pelayanan pada BMT Marhamah Cab Purworejo, telah di jelaskan bahwa BMT Marhamah Cab Purworejo memiliki standar pelayanan yang baik. Terutama dalam sistem pelayanan jemput bola. Hal tersebut dapat memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan pembiayaan dan transaksi dalam menabung. Sistem jemput bola juga sangat cocok di gunakan oleh BMT Marhamah, hal itu di karenakan sebagian besar nasabah BMT Marhamah adalah pedagang yang mana waktunya banyak digunakan untuk bekerja di pasar. Sehingga ketika mereka ingin melakukan transaksi pasti harus menyediakan waktu dan itu sangat tidak efisien untuk mereka. Sistem jemput bola dilakukan oleh para marketing BMT Marhamah Cab Purworejo merupakan hal yang sangat baik, selain dapat memudahkan mereka mendapatkan

nasabah baru dengan sistem ini para marketing dapat memberikan penjelasan mengenai tata cara menabung dan pembiayaan kepada nasabah. Sehingga para nasabah dapat lebih paham mengenai kegiatan perbankan yang mereka lakukan. Para marketing juga dapat menjadikan ini sebagai pendekatan kepada nasabah, Dengan mau menjelaskan dan menerima keluhan nasabah dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Sangat jelas sekali hal tersebut dapat berdampak positif untuk BMT Marhamah Cab Purworejo, karena sekin besar tingkat kepuasan nasabah maka akan bertambah pula jumlah nasabah di BMT Marhamah Cab Purworejo.

Namun pada prakteknya masih terdapat beberapa pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang di buat. Pelayanan yang tidak sesuai pada BMT Marhamah yaitu:²

1. Di BMT Marhamah terdapat peraturan dimana teller wajib memberikan 3S (Senyum, salam, sapa) kepada nasabah yang datang yang hendak melakukan transaksi, namun pada prakteknya teller yang berada di *frontliner* tidak melakukan 3S kepada nasabah nasabah BMT Marhamah yang datang ke BMT.
2. Terdapat peraturan dalam pelayanan kepada nasabah harus baik, cepat, dan tepat, namun pada prakteknya pada pelayanan BMT Marhamah Cab Purworejo masih ada nasabah yang komplain mengenai keterlambatan pengambilan setoran/angsuran. Dimana faktor penyebab lambatnya pelayanan BMT Marhamah Cab Purworejo adalah kurangnya SDM/ karyawan BMT Marhamah Cab Purworejo. Teller yang harusnya bertugas melayani nasabah dalam setor tunai, tarik tunai, menabung harus merangkap pekerjaan CS (*Customer Service*) seperti pembukaan tabungan dimana dalam prosesnya sendiri cukup memakan waktu. Selain itu juga tidak adanya pegawai pelayanan BMT Marhamah Cab Purworejo yang bertugas menampung keluhan nasabah.
3. Terdapat peraturan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai BMT Marhamah harus sabar dan tidak menggunakan emosi dalam melayani nasabah atau sedang dalam komplainan nasabah, namun pada prakteknya marketing terbawa emosi ketika sedang menghadapi nasabah yang sulit, lain dari pada itu teller juga beberapa menyela komplainan nasabah.

Dengan kejadian tersebut perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan BMT Marhamah Cab Purworejo. Evaluasi dilakukan dengan cara mengukur tingkat

² Pengamatan langsung pada saat magang

kepuasan nasabah. Dengan evaluasi tersebut maka BMT Marhamah Cab Purworejo akan tahu seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada nasabah. karena pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan nasabah. Nasabah yang puas akan cenderung loyal kepada BMT Marhamah.

Dilihat dari kondisi BMT Marhamah, pengukuran tingkat pelayanan sebaiknya menggunakan system keluhan dan saran. Hal itu dilakukan dengan cara menyediakan kotak saran untuk nasabah dan mempersilahkan nasabah untuk menyampaikan penilaian mengenai pelayanan BMT Marhamah Cab Purworejo. Untuk marketing yang melakukan pelayanan di luar kantor sebaiknya perlu juga di adakan pengawasan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimanakah pelayanan yang dilakukan marketing dilapangan, apakah sudah sesuai dengan aturan pelayanan BMT Marhamah Cab Purworejo.